

38 喫茶店の照明のそばに置いた革のコートに穴が

数人の友人と喫茶店に入り、みんなでコートを後ろの棚に起きました。ライトがそばにありましたが、熱くなかったので安心していました。でも1時間後に帰ろうとして見たら、革コートに穴が開いていました。店は責任をとってくれますか。

苦情への対応

お客さまのコートを拝見し、穴が開いていることを確認しました。さらに棚にコートを置いた状況をお聞きし、ライトに触れるように置かれたことも分かりました。そこでコートのメーカーに問い合わせたところ、やはり熱で穴が開いたと思われるとの見解が示されました。

問題の棚は、店内のディスプレイ用に花瓶や小物を置くための棚で、もともとお客さまが荷物やコートを置くことは考慮していませんでした。ライトも暖かい雰囲気を出すために蛍光灯ではなく白熱灯を使っています。

以上のことをお客さまにご説明し、今回の件は当店に責任はないと考えますが、お見舞い金を差し上げることで了解していただきました。

なお今後は二度と同様の事故を起こさないように、ライトの位置を変え、棚には「物を置かないでください」とプレートを付けるなどの対策をとることにいたしました。

原因・問題点

お客さまがライトに触れるように革コートを置いたため。

ワンポイント・アドバイス

店としてはお客さまの行動・使用をある程度予測し、その対応を準備しておく必要があります。

39 喫茶店の入り口の自動ドアにぶつかった

昨日、喫茶店に入ろうとしたら数人の客が出るのとかち合い、入口でゴチャゴチャして閉まりかけた自動ドアにぶつかりました。不安で病院に行ったら、頭と腰の打撲だから少し様子を見るようにと言われました。喫茶店は対応してくれますか。

苦情への対応

当店では、当日お客さま同士が入り口のところで混雑していたことは知っていましたが、自動ドアに当たったことは知りませんでした。

当店の自動ドアは毎月1回、定期点検をしています。

今回、すぐメーカーに点検調査を依頼しましたが、全く正常に作動しています。このドアは、閉まる途中で障害物を感知するとすぐ止まり、再び開く構造です。メーカーの話では障害物を感知するセンリーには死角もあるが、お客さまの場合は丁度ドアが閉まりかけたとき急に入ろうとして、当たってしまったのではないかとのことです。

当店としてはお客さまが打撲されたことを厳粛に受け止め、今後このような事故を防止するためにドアの安全管理についてメーカーとも検討し、店の入口スペースの確保のため、看板やショーウィンドウの配置を工夫いたしました。

なお、お客さまはその後異常なしとのことで、病院の診断書を提出していただき、お見舞い金をお支払いすることで了承していただきました。

原因・問題点

入り口のスペースの狭さと、お客さまの混雑で偶発的に自動ドアに当たったもの。

ワンポイント・アドバイス

出入り口で混雑するときは、事故防止・トラブル防止のために従業員に誘導させるなど、店の安全配慮が必要です。

40 ヘアダイで頭皮や顔や目がかぶれた

美容室でパッチテストなしでヘアダイをしたら、頭皮や顔や目がかぶれました。病院でヘアダイによる皮膚障害と診断されました。治療費など補償してもらえますか。

苦情への対応

今回当美容室では、お客さまに「このヘアダイは植物性で肌にやさしい新製品です」と説明して、パッチテストなしで施術をいたしました。お客さまから被害の申出を受けてすぐ、店主が担当美容師を連れて訪問しました。症状を聞ききましたところ、帰宅後しばらくして頭皮がヒリヒリ痛んで赤くただれ、顔や目も同様に腫れてきて辛かったとのことで、写真と診断書で当時の状況を確認しました。

美容院で毛染めをするときは、使用上の注意事項として、毎回パッチテストを行うことが義務づけられています。今まで事故も無く使用していましたが、安易に考えてパッチテストなしで使用してしまい、このような結果を招いたことを深く反省しました。多くのお客さまに影響が無い場合でも個人差があることを認識し、パッチテストの必要性を強く感じました。当美容室のミスを認めてお客さまにお詫びいたしました。

お客さまは健康を取り戻され、後遺症も無いようで、治療費、通院に要した交通費、3日間の休業補償費、ヘアダイ料金の返還などについて誠意をもって話し合い納得していただきました。今後は必ずパッチテストを励行し、事故の無いようにしたいと考えています。

また化粧品メーカーと情報交換を密にし、研修を怠らないようにいたします。

原因・問題点

パッチテストなしでヘアダイを行った。

ワンポイント・アドバイス

何回も異常なく使用した方でも体質の変化によりかぶれるようになる場合もありますので、皮膚試験は毎回必ず行ってください。

「日本ヘアカラー工業会・染毛剤懇話会の自主基準」で使用上の注意事項が決められています。

41 ストレートパーマをかけたら頭髪が切れ、髪がパサパサ

ストレートパーマをかけた直後から頭髪が抜け始め、1ヶ月経過してもまだ抜けてきて、髪の毛がパサパサします。美容院ではストレートパーマによる切れ毛と認めてパーマ料金を返金すると言いますが、慰謝料など請求できますか。

苦情への対応

ストレートパーマをかけたお客さまの頭髪を見ましたら、後頭部の毛が途中や根元近くで切れて、髪全体が傷んでパサパサゴワゴワ状態になっておりました。

癖毛は1本の毛でも細いところと太いところがありますので、パーマ液が均一に浸透しません。そのため細いところにダメージを強く受け、枝毛や切れ毛が生じやすくなります。当美容院ではお客さまの毛の質、毛の状態、体調などを見てパーマ液の調合やパーマをかける時間を判断し作業を行っています。

今回は当美容院の判断ミスで切れ毛が生じ、お客さまにショックを与えてしまいましたことをお詫びしました。

お客さまは異常に毛が切れ落ちて、どうなってしまうのかと心配されましたが、ストレートパーマは、生えている毛の部分だけをパーマ液で直毛にするもので、毛根そのものに影響するわけではないこと、従って切れ毛もいずれ元の状態に戻ることを説明しましたところ、安心していただくことができました。

お客さまにはパーマ料金の返金と美容所事故賠償基準の考えを基にお見舞い金をお支払いしました。また、今後はこのようなことのないように技術を磨き、注意して施術にあたることを約束しました。

原因・問題点

ストレートパーマとかける際の美容院の判断ミス。

ワンポイント・アドバイス

施術前にストレートパーマについてお客さまに説明することが必要です。

「美容所事故賠償基準」では、身体や財物に対する事故賠償額の算定が定められています。

42 ホテルの風呂場で転び骨折

60代のグループ旅行で、ヒノキの風呂場で滑り転んでしまいました。腕が痛むので支配人へ連絡を頼みましたがすぐ来てくれず、翌朝来て「石鹸で滑ったのでしょうか」と言って対応してくれませんでした。病院で診察を受けたら腕が骨折していました。

苦情への対応

事故の連絡を受けて客室係がすぐ部屋へ伺いました。支配人をと云われましたが、お客さまは比較的元気そうに見えたので、客室係は打撲程度と支配人に報告しました。当日は忙しかったためお客さまのところへは翌朝になって伺いました。

お客さまが大丈夫と言われたので安心してお見送りいたしました。翌日お客さまから、病院で診てもらったら腕を骨折していました、とご連絡をいただき驚きました。事故にあわれてすぐ病院へ案内すべきでしたのに、適切な対応ができず、お客さまには苦痛を与えましたことを深くお詫びしました。

当ホテルでは、建物や付属施設に欠陥があることでお客さまに損害を与えたときは、損害賠償責任を負うとしています。

ヒノキの風呂場は滑りにくいよう配慮して作っており、注意書きもしていますが、高齢者にとりましては滑りやすかったかも知れません。病院へご案内して、ケガの様子を正しく把握することをしなかったなど当初の対応があまりにも不手際であったことも考慮し、治療費や通院に要した交通費は当ホテルで負担することにいたしました。さいわい旅館賠償責任保険に加入していましたので保険で対応することができました。

今後は病院と連携を取り、事故が生じたときは、客室係は必ず支配人に連絡しすぐ病院へお連れする体制を作りました。

原因・問題点

高齢者に配慮したサービスの不足。

ワンポイント・アドバイス

「高齢者のための環境衛生営業サービスガイドライン」(財・全国環境衛生指導センター)が参考になります。

旅行を楽しむ高齢者は増えていきますので、高齢者に配慮した設備と接客対応を心がけ、事故を未然に防ぎ気持ちよく利用していただきましょう。

43 ライトアップのライトに触れて幼児がやけど

ホテルの夜の庭園を散歩していたとき、1歳8ヶ月になる息子が庭にある看板を照らしていたライトに触れて、右の手のひらに全治2週間のやけどを負いました。ホテルでは親の責任だからと謝罪しただけで治療費も支払ってくれません。

苦情への対応

事故の知らせを聞いてすぐ、当ホテルの車で救急病院へお子さんを連れて行き、応急処置をしてもらいました。お客さまは帰宅され、翌日病院で治療を受けられました。病院では、ライトに触れて、右の手のひらの3分の1と、人差し指、中指、薬指に、全治2週間のやけどと診断されました。

庭園にあるホテルの看板をライトアップしているライトに手を触れるという事故はこれまでになかったので、当初は親御さんが幼児から目を離したことが原因と考えました。

そのため、ホテルの庭園で事故が起きたことについてはお詫びしましたが、「責任は親御さんにあると思います」と話しました。

しかしホテルの庭園を幼児が1人で歩き、またその幼児が熱いライトに触れる事態は充分予想されることでした。当ホテルとしましては、直接手を触れられないような安全措置を講じておくべきでした。

そこで当ホテルの手落ちをお詫びし、宿泊約款により賠償に応じることにしました。

治療費と通院に要した交通費をお支払いし、さらにお子さんの気持ちを考えて当ホテルの利用券をお渡しし、ご了解をいただきました。

またライトをはじめ、ホテル内の安全面の再点検をすることにいたしました。

原因・問題点

手を触れる可能性のある熱いライトに安全措置がなかった。

ワンポイント・アドバイス

美観だけでなく安全面にも配慮が必要です。

44 スキーロッジの駐車場で新車を当て逃げされた

宿泊先のスキーロッジ駐車場で新車を当て逃げされました。フロントでは補償できない、当て逃げした車の連絡先も教えられないと言われていましたが納得できません。

苦情への対応

お客様の車を拝見しましたところ、後部が少しへこんでおりました。今回の事故は通路をはさんで向かい側に止まっていた車が、バックで出るときにお客様の車の後部にぶつかったものようです。

宿泊約款では「宿泊施設の駐車場をお客さまがご利用になる場合、宿泊施設は場所をお貸しするのであって、車両の管理責任まで負うものではありません。ただし駐車場の管理にあたり、宿泊施設の故意、過失によって損害を与えたときは賠償に応じます」となっています。

今回の事故は除雪不備など当ロッジの故意、過失で起きた事故ではないことをお客さまも認めてくださいました。そこで宿泊約款についてお客さまに説明し、当ロッジに責任がないことを納得していただきました。お客さまの気持ちと今後のことを考えて当ロッジの利用券を差し上げました。

私有地内での軽い事故で警察も来てくれませんでしたので、お客さまは当て逃げした車の連絡先を教えてくださいと要望されました。しかしその車の所有者が当て逃げしたと決まっているわけではありませんので、連絡先などの個人情報勝手に教えることはできないと説明してお断りしました。

今後はお客さまに気持ちよくご利用いただけるように、客室に備えた利用案内やフロントに、駐車場内での宿泊施設の責任の範囲を、より分かりやすく書き改めることにしました。またお客さまが誤って駐車場内で他のお客さまに迷惑をかけられたときは、必ずフロントへお知らせくださいますよう書き加えることにいたしました。駐車場にも掲示板を立てて同様の表示をすることにいたしました。

原因・問題点

ドライバーのマナー欠如。

駐車場内での管理責任の範囲が周知されていなかった。

45 バーで背広にお酒がかかりシミになった

バーで接客の女性がつまずいて、背広の胸の辺りにお酒をかけられました。拭いてもらって帰宅したんですが、やっぱりシミが残っていました。そこで店に電話したら「ホントにウチですか」と言います。きちんと弁償してください。

苦情への対応

当日の担当者に事実を確認した上で、お客さまから現物を見せていただきました。

たしかにシミがあったので、当店が費用を負担し、出入りのクリーニング店でシミ抜きをしてもらうことにしました。その結果、シミはほとんど目立たなくなり、お客さまにもご納得いただけたので、謝罪してお渡ししました。

今まで当店では今回のようなケースがなく、対応ルールがありませんでした。

これを機会に、

- ①当方のミスがハッキリしている場合には、クリーニング費用を負担する
- ②クリーニングができない場合・着用不可能の場合は時価で弁償する
などのルールを作りました。

また今回は、従業員が誤解を招くようなことを申し上げた点も反省し、従業員教育も徹底することになりました。

原因・問題点

事実確認を怠った点、対応ルールがなかった点が問題。

ワンポイント・アドバイス

接客業である以上、当然予想される事態です。従業員の教育とともに対処方法のルール作成が必要です。